วารสาร Mahidol R2R e-Journal
ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม – มิถุนายน 2561
http://doi.org/

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Patient's Expectation and Satisfaction in Service Quality Dental Hospital, Faculty of Dentistry, Mahidol University

วรัญญา เขยตุ้ย[1*] ชัญญานุช ทิวะสิงห์[2] วลัยพร ราชคมน์[3]
Warunya Kheytui[1*] Chunyanuch Tiwasingh[2] Walaiporn Ratchakom[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม มีค่าความเที่ยงของความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเท่ากับ 0.90 ทั้งสองส่วน และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ความคาดหวังและความพึงพอใจต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent - Samples t - test และ One - way ANOVA และทดสอบค่าความแตกต่างรายคู่โดยวิธีของ LSD และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้วยค่าสถิติที ผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ในด้านกระบวนการให้บริการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ด้านความเหมาะสมของค่ารักษา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า 1) อายุและสิทธิการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยมีแตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน 2) จำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาแตกต่างกันส่งผลให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน 3) ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวม ด้านกระบวนการให้บริการรักษา และด้านความเหมาะสมของค่ารักษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และโดยภาพรวมพบว่าระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจ

คำสำคัญ: การบริการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ คุณภาพ

[1-2] ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป หน่วยบริหารความเสี่ยง คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

[3] ตำแหน่งนักบริหารความเสี่ยง หน่วยบริหารความเสี่ยง คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

* corresponding Author: warunya.khe@mahidol.ac.th

Abstract

The purpose of this research is to study patient's expectation and satisfaction of service quality at Dental Hospital, Faculty of Dentistry, Mahidol University. Data were collected from 400 samples collected by questionnaire. The reliability of service quality expectation and satisfaction were both 0.90. Data analysis comprised of percentage, mean and standard deviation. Statistical analysis was performed using Independent Samples t-test and One - way ANOVA followed by LSD to test the differences of service's expectation and satisfaction influenced by the variation of patient's demographic. The levels of expectation and satisfaction of the service quality were compared by t-test. The overall results showed that expectation and satisfaction, of the service quality provided at the Dental hospital, Faculty of Dentistry, Mahidol University were at high level in all aspects, including the treatment services, service quality of the staft and the convenience of the hospital's location and amenities. Comparing the expectation and satisfaction of the service according to individual factors, the results were found as followed. 1) difference of age and health insurance of individual patient resulted in the difference in the level of satisfaction of the service. 2) difference in the frequency of visiting the dental hospital last year had an effect on difference in the level of expectation of the service. 3) the expectation and satisfaction of the service related to the treatment process and the treatment fee were significantly different at the 0.05 level. Moreover the expectation was found to be above the satisfaction of the overall service quality.

Keywords: Services, Expectation, Satisfaction, Quality

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลเป็นสถานที่ให้บริการทางด้านสุขภาพแก่ผู้รับบริการ ในรูปแบบการส่งเสริม ป้องกัน การรักษาพยาบาล และฟื้นฟูความเจ็บป่วยโรคต่างๆ ทั้งด้านร่างกายและจิตใจแก่ผู้รับบริการ โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาล แบ่งออกเป็น โรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน (พรชัย ดีไพศาลสกุล, 2557) โดยสถานพยาบาลของรัฐหรือเอกชนย่อมมีหลักในการบริหารงานที่แตกต่างกันออกไป โดยเน้นความสำคัญต่อการให้บริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้ารับการรักษาได้ทันที การให้บริการอย่างมีคุณภาพได้รับการบริการจากบุคลากรทางการแพทย์ที่ประทับใจ ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยากกลับมารับบริการอีก หรือผู้รับบริการอาจบอกต่อแนะนำให้บุคคลอื่นๆ มารับการรักษายังสถานพยาบาลนั้นๆ ได้

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเมื่อผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการที่ได้รับผู้รับบริการย่อมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับสูงทางตรงกันข้ามหากผู้รับบริการได้รับการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังไว้ระดับความพึงพอใจย่อมลดลง (วรวรรณ สโมสรสุข และคณะ, 2556) โดยเครื่องมือที่สำคัญในสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลที่สำคัญ

ได้แก่ การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) เป็นกลไกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ควบคู่ไปกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นการประเมินตนเองเพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และตรวจสอบความพร้อมที่จะได้รับการประเมินและรับรองจากองค์กรภายนอก (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล, 2554) ซึ่งโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้มีการประเมินและพัฒนาตนเองโดยมีการเยี่ยมสำรวจจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลจากภายนอก เพื่อนำมาพัฒนาระบบการให้บริการที่มีคุณภาพ และมีความปลอดภัยในการเข้ารับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นสถาบันทางการศึกษาที่ผลิตบัณฑิตสาขาทันตแพทยศาสตร์ และยังเป็นสถานพยาบาลที่ให้การรักษาทางทันตกรรมแบบครบวงจรโดยทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ มีวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือทางทันตกรรมที่ทันสมัย คุณภาพการให้บริการเป็นที่เชื่อถือของประชาชนการให้บริการของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีทั้งการบริการในเวลาและนอกเวลาราชการ ซึ่งประกอบด้วยคลินิกระบบการเรียนการสอน ทำการรักษาโดยนักศึกษาทันตแพทย์หรือทันตแพทย์ฝึกหัดเฉพาะทางภายใต้การควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดจากอาจารย์ทันตแพทย์ผู้ทรงคุณวุฒิ คลินิกระบบค่าตอบแทนให้การรักษาโดยทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญหลากหลายสาขา เช่น สาขาทันตกรรมประดิษฐ์ การจัดฟัน อุดฟัน รักษาคลองรากฟัน ขูดหินปูน และผ่าฟันคุด ฯลฯ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สิทธิรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยมี และจำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ที่มีลักษณะแตกต่างกันนั้นมีความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างไร เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการให้เป็นไปตามความคาดหวังและความพึงพอใจเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการในทุกขั้นตอนที่เข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาลให้ได้มากที่สุด ทำให้โรงพยาบาลสามารถบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้มารับบริการทางทันตกรรมเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลให้เป็นไปตามความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการมากขึ้น

นิยามศัพท์

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ เมื่อเข้ามารับบริการทางทันตกรรม ณ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคลากรทางทันตกรรม ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ ในด้านกระบวนการให้บริการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ด้านความเหมาะสมของค่ารักษา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ารับการรักษาทางทันตกรรม ณ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ผู้รับบริการได้รับทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของผู้รับบริการไม่ได้รับการตอบสนองย่อมส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ในด้านกระบวนการให้บริการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ด้านความเหมาะสมของค่ารักษา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการหรือกระบวนการให้บริการในด้านต่างๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเมื่อเลือกเข้ามารับบริการทางทันตกรรมของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่เข้ามารับการบริการรักษาทางทันตกรรม ณ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

แนวคิดทฤษฎี

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

Parasuraman et al. (1985) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ทัศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค ที่คาดหมายว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงและจะทำการประเมินสิ่งที่ได้รับจากความคาดหวังความต้องการเป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากวิถีชีวิตและสถานภาพของบุคคลหากมนุษย์รู้สึกถึงความต้องการก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการที่จะตอบสนองความต้องการนั้นๆ

อารี ลือกลาง (2555) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นด้วยวิจารณญานเกี่ยวกับการคาดคะเน หรือคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะมี ควรจะเป็น ควรจะเกิดขึ้น หรือว่าควรจะเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นที่มีต่อการรับบริการของบุคคล

จากความหมายของความคาดหวังตามแนวคิดข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก หรือความคิด อย่างมีวิจารณญาณต่อสิ่งใดๆ โดยที่ความคาดหวังนั้นอาจจะเป็นคาดการณ์อนาคตในสิ่งที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ของผู้มารับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านกระบวนการให้บริการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ด้านความเหมาะสมของค่ารักษา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Keller (2009) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อการปฏิบัติงานของ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สัมพันธ์กับความคาดหวังของเขา หรือเป็นความรู้สึกของบุคคล ว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า

Victor Vroom (1964) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

จากความหมายของความพึงพอใจตามแนวคิดข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้าน กระบวนการให้บริการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ด้านความเหมาะสมของค่ารักษา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการดังต่อไปนี้

เบญจรัตน์ อิสระพิทักษ์กุล (2556) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการใส่ฟัน ณ คลินิกทันตกรรม

บริบูรณ์ มหาวิทยาลัยรังสิต จากการศึกษา พบว่าผู้ป่วยมีความคาดหวังในด้านการบริการจากระดับมากไปน้อยในด้านผลิตภัณฑ์บริการ ผู้ให้บริการ ค่าบริการ การส่งเสริมแนะนำบริการ สภาพแวดล้อมของการบริการตามลำดับ นอกจากนี้ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และเพศที่ต่างกันส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน และความคาดหวังต่อการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ ปานกลางร้อยละ 64.70

ศศิธร เลิศล้ำ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล สมิติเวช สุขุมวิท จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ในการมาใช้บริการที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานการวิจัย

สถานภาพส่วนบุคคลและการมารับบริการทางทันตกรรมของผู้มารับบริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการทางทันตกรรม
2. ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการทางทันตกรรมแยกตามลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน
3. เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการทางทันตกรรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลเพื่อมาใช้ในการดำเนินการพัฒนาโรงพยาบาล ทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ดังต่อไปนี้

1. ทราบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามความคาดหวังเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจในคุณภาพการให้บริการที่ได้รับ และมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการทางทันตกรรม ณ โรงพยาบาล

ทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2560

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของผู้มา รับบริการทางทันตกรรมของแต่ละคลินิก/หน่วย

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาช่วงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2560-มิถุนายน พ.ศ. 2561

4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

4.1 ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยมี และ จำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา

4.2 ตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการทางทันตกรรม ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ด้านความเหมาะสมของค่ารักษา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ระเบียบวิธีศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ มีกระบวนการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี บทความและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดคำนิยามตัวแปรและกำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะ

2. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ที่เข้ามารับการบริการที่โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในช่วงระยะเวลาที่เก็บข้อมูลแบบสอบถามปีงบประมาณ 2559 (เดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 – กันยายน พ.ศ. 2559) มีผู้มารับบริการทั้งสิ้น 387,223 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เข้ามารับการบริการที่โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มาใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยศึกษาผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1967) ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

จากสูตร $$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

แทนค่า

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากร

e = ความคาดเคลื่อนของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากประชากรที่ยอมรับได้กำหนดให้เท่ากับ 0.05

แทนค่าในสูตร $$n = \frac{387,223}{1+ 387,223(0.05)^2}$$

$$n = 400 \text{ คน}$$

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของผู้มารับบริการทางทันตกรรมของแต่ละคลินิก/หน่วย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สิทธิรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยมี และจำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา

2. ตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการทางทันตกรรม ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ด้านความเหมาะสมของค่ารักษา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวความคิด ทฤษฎี และการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการในคุณภาพการให้บริการทางทันตกรรม ซึ่ง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการทางทันตกรรม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สิทธิรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยมี จำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา เป็นแบบสอบถามแบบ Check list จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการในคุณภาพการให้บริการทางทันตกรรม จำนวน 29 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายปิด ข้อความเชิงบวกทั้งหมดมีคำตอบให้เลือกเป็นแบบมาตรา ส่วนประมาณค่าจัดอันดับ 5 ระดับของ Likert Rensis (1961) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการให้บริการรักษา จำนวน 6 ข้อ
2. ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

2.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่/ผู้ช่วยทันตแพทย์ จำนวน 6 ข้อ

2.2 กลุ่มทันตแพทย์ จำนวน 7 ข้อ

3. ด้านความเหมาะสมของค่ารักษา จำนวน 4 ข้อ
4. ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 6 ข้อ โดยกำหนดระดับดังต่อไปนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุด เทียบเท่า 5 คะแนน

ระดับ 4 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจมาก เทียบเท่า 4 คะแนน

ระดับ 3 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจปานกลาง เทียบเท่า 4 คะแนน

ระดับ 2 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจน้อย เทียบเท่า 2 คะแนน

ระดับ 1 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจน้อยที่สุด เทียบเท่า 1 คะแนน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นเพิ่มเติม จำนวน 1 ข้อลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด (open ended question)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้เพื่อขอคำแนะนำสำหรับปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาตามผู้เชี่ยวชาญแนะนำ
2. การตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test)

2.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (try-out) กับผู้รับบริการ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามในภาพรวมและรายด้าน โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของ Cronbach (1974) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.90 ทั้งสองส่วน

2.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านกระบวนการทดสอบเครื่องมือแล้วไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย

การดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านกระบวนการทดสอบเครื่องมือแล้วไปแจกแก่ผู้มารับบริการทางทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยแจกให้แก่ผู้มารับบริการ จำนวน 400 ชุดในช่วงเดือนตุลาคม–ธันวาคม พ.ศ. 2560

1. ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับหัวหน้าแต่ละคลินิกเพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองเพื่อจะได้ชี้แจง และอธิบายทำความเข้าใจในกระบวนการเก็บข้อมูล

2. ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามและคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก เมื่อพบว่าแบบสอบถามที่เก็บมีข้อมูลไม่ครบตามจำนวนที่ต้องการ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลดังกล่าวเพิ่มเพื่อให้ครบตามจำนวน 400 คน แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS สำหรับประมวลผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลมีรายละเอียดการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงบรรยาย

1.1 ใช้ค่าร้อยละบรรยายสภาพของตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สิทธิรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยมี และจำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ยบรรยายสภาพของตัวแปร ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50-5.00	ผู้มารับบริการมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุด
3.50-4.49	ผู้มารับบริการมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจมาก
2.50-3.49	ผู้มารับบริการมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49	ผู้มารับบริการมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจน้อย
1.00-1.49	ผู้มารับบริการมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจน้อยที่สุด

2. สถิติเชิงอ้างอิง

2.1 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการทาง ทันตกรรม มีดังนี้ กรณีเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ใช้สถิติ (*t* test) กรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สิทธิรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยมี และจำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตามวิธีของ LSD

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่เพื่อแสดงภาพรวมของข้อมูลที่ได้นำเสนอโดยใช้ตารางและจัดลำดับเปรียบเทียบโดยใช้ร้อยละ

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	166	41.50
หญิง	234	58.50
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	57	14.30
21-30 ปี	56	14.00
31-40 ปี	67	16.80
41-50 ปี	91	22.80
51-60 ปี	86	21.50
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	43	10.80
อาชีพ		
รับราชการ	71	17.80
รัฐวิสาหกิจ	38	9.50
พนักงานราชการ	22	5.50
พนักงานบริษัทเอกชน	98	24.50
เกษตรกร	7	1.80
ค้าขาย	16	4.00
รับจ้าง	31	7.80
ไม่ประกอบอาชีพ	26	6.50
นักเรียน/นักศึกษา	56	14.00
อื่นๆ	35	8.80
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	113	28.30
ปริญญาตรี	195	48.80
สูงกว่าปริญญาตรี	92	23
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	80	20.00
10,000-20,000 บาท	77	19.30
20,001-30,000 บาท	165	41.30
มากกว่า 30,001 บาท ขึ้นไป	78	19.50
สิทธิการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยมี		
เบิกจ่ายตรง	108	27.00
ประกันสังคม	87	21.80
ประกันสุขภาพ/บัตรทอง	10	2.50
รัฐวิสาหกิจ	36	9.00
ชำระค่าใช้จ่ายเอง	124	31.00
ประกันของบริษัท	32	8.00
อื่นๆ	3	0.80
จำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษา ในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา		
ไม่เคย	66	16.50

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1-2 ครั้ง	157	39.30
3-4 ครั้ง	88	22.00
5 ครั้งขึ้นไป	89	22.30

จากตารางที่ 1 ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.50 มีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.80 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 24.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.30 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.80 สิทธิการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยมีส่วนใหญ่ชำระค่าใช้จ่ายเอง คิดเป็นร้อยละ 31.00 และจำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เข้ารับการรักษา 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.30 ตามลำดับ

ผลการศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบบริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง		
	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
1. ด้านกระบวนการให้บริการรักษา	4.29	0.52	มาก
2. ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร	4.29	0.49	มาก
3. ด้านความเหมาะสมของค่ารักษา	4.28	0.59	มาก
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	0.51	มาก
รวม	4.29	0.46	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.29, SD = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจากระดับมากไปน้อย ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$ = 4.30, SD = 0.51) ด้านกระบวนการให้บริการรักษา ($\bar{x}$ = 4.29, SD = 0.52) ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ($\bar{x}$ = 4.29, SD = 0.49) และด้านความเหมาะสมของค่ารักษา ($\bar{x}$ = 4.28, SD = 0.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของระดับความความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบบริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
1. ด้านกระบวนการให้บริการรักษา	4.14	0.62	มาก
2. ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร	4.33	0.54	มาก
3. ด้านความเหมาะสมของค่ารักษา	4.04	0.66	มาก
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.25	0.60	มาก
รวม	4.19	0.50	มาก

จากตารางที่ 3 ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลทันตกรรม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.19, SD = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจากระดับมากไปน้อย ในด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ($\bar{x}$ = 4.33, SD = 0.54) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$ = 4.25, SD = 0.60) ด้านกระบวนการให้บริการรักษา ($\bar{x}$ = 4.14, SD = 0.62) และด้านความเหมาะสมของค่ารักษา ($\bar{x}$ = 4.04, SD = 0.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมและรายด้าน

ความคาดหวังของผู้รับบริการ	เพศ		อายุ		อาชีพ		ระดับการศึกษา		รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		สิทธิรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยมี		จำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา	
	t	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig
1. ด้านกระบวนการให้บริการรักษา	-0.27	0.06	0.62	0.68	1.01	0.43	1.01	0.36	1.15	0.32	1.01	.041	3.22	.002*
2. ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร	-1.62	0.57	0.65	0.65	0.77	0.64	0.41	0.66	0.33	0.80	0.34	.091	6.00	.000*
3. ด้านความเหมาะสมของค่ารักษา	-.041	0.62	1.02	0.40	0.43	0.91	0.79	0.45	0.63	0.59	0.55	0.76	5.51	.000*
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	.049	0.66	0.65	0.66	0.97	0.46	0.19	0.82	0.19	0.63	0.59	0.46	2.19	.008
รวม	-0.77	-0.15	0.68	0.63	0.81	0.59	0.57	0.56	0.57	0.43	0.72	.081	.496	.000*

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (*$P < 0.05$)

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการทางทันตกรรมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าจำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาแตกต่างกันทำให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการทางทันตกรรม ด้านกระบวนการให้บริการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ด้าน ความเหมาะสมของค่ารักษา และด้านรวมแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	เพศ		อายุ		อาชีพ		ระดับการศึกษา		รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		สิทธิรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยมี		จำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา	
	t	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig
1. ด้านกระบวนการให้บริการรักษา	.007	0.73	2.90	0.01*	1.63	0.10	0.74	0.47	2.03	0.10	1.48	.018	0.65	.058
2. ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร	0.13	.026	1.40	.022	.053	.085	0.19	0.82	0.88	0.45	1.08	.037	0.21	.088
3. ด้านความเหมาะสมของค่ารักษา	-.034	0.81	0.47	0.79	.056	.082	0.59	0.94	0.29	0.83	1.16	0.32	0.96	0.41
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	-1.77	0.64	3.26	.000*	.083	0.58	0.37	0.71	1.33	0.26	4.28	.000*	0.94	0.41
รวม	-0.58	0.85	1.63	.015	0.55	0.83	0.33	0.72	0.93	0.42	2.32	.003*	0.45	0.71

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (*$P < 0.05$)

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการทางทันตกรรมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการรักษา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และสิทธิรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยมีแตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านกระบวนการให้บริการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร และด้านความเหมาะสมของค่ารักษาไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t	df	Sig
	($\bar{X}$)	SD	($\bar{X}$)	SD			
1. ด้านกระบวนการให้บริการรักษา	4.29	0.52	4.14	0.62	3.56	399	0.00*
2. ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร	4.29	0.49	4.33	0.54	-0.09	399	0.35
3. ด้านความเหมาะสมของค่ารักษา	4.28	0.59	4.04	0.66	5.73	399	0.00*
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	0.51	4.25	0.60	1.27	399	0.20
รวม	4.29	0.46	4.19	0.50	2.78	399	0.00*

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (*$P < 0.05$)

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการทางทันตกรรม โดยรวมและรายด้าน พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวมด้านกระบวนการให้บริการรักษาและด้านความเหมาะสมของค่ารักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล อธิบายผลดังนี้

1. ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

1.1 ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม ผลการวิจัย พบว่าผู้มารับบริการทางทันตกรรมมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ในด้านกระบวนการให้บริการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ด้านความเหมาะสมของค่ารักษา และด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก ล้วนอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการพบว่าด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุณิสา หะรินสุต (2551) ที่ศึกษา ปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาดในการตัดสินใจใช้บริการทางทันตกรรมของผู้ป่วย ที่พบว่า มีระดับความคาดหวังในด้านกายภาพมากที่สุด อาจเป็นเพราะคณะทันตแพทยศาสตร์ มีข้อจำกัดด้านสถานที่จอดรถยังไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ โดยเฉพาะผู้รับบริการที่นำรถส่วนตัวมาและมีการติดตั้งรถยนต์ด้วยระบบ NGV ที่ไม่สามารถนำรถลงไปจอดในใต้อาคารจอดรถได้ และทางคณะทันตแพทยศาสตร์ ยังไม่สามารถจัดสรรที่จอดรถให้ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอทุกราย จึงทำให้ผู้มารับบริการมีความคาดหวังในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าด้านอื่นๆ

1.2 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม ผลการวิจัยพบว่าผู้มารับบริการทางทันตกรรมมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ในด้านกระบวนการให้บริการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ด้านความเหมาะสมของค่ารักษา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวย

ความสะดวก ล้วนอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการพบว่าด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากรมากที่สุด และพบว่าโดยภาพรวมระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวรรณ สโมสรสุข และคณะ (2556) ที่ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการ อาจเป็นเพราะว่าผู้มารับบริการแต่ละรายจะมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการที่สูง ดังนั้นคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ต้องพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการเพิ่มขึ้นและสามารถบอกต่อบุคคลอื่นให้มารับบริการมากขึ้นด้วย

2. การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สิทธิรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยมี และจำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา สรุปผลได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ผู้มารับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงดูแลเอาใจใส่สุขภาพช่องปากมากกว่าเพศชาย และพบว่าผู้มารับบริการทางทันตกรรม ที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม ในภาพรวมและรายด้าน ในด้านกระบวนการให้บริการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ด้านความเหมาะสมของค่ารักษา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เรณู เพชรไม้ (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการทางทันตกรรมจากคลินิกเด็นทัลแคร์ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 41-50 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่ตระหนักถึงปัญหาสุขภาพช่องปากมากกว่ากลุ่มอื่นๆ และพบว่าผู้มารับบริการทางทันตกรรมที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม ในภาพรวมและรายด้าน ในด้านกระบวนการให้บริการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ด้านความเหมาะสมของค่ารักษา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม ในด้านกระบวนการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิติวดี จ้านสกุล (2553) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการตลาดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ที่พบว่าด้านกระบวนการให้บริการในด้านต่างๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างจากผลการศึกษาของ โชษิตา แก้วเกษ (2551) ซึ่งพบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ

2.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนผู้ที่ศึกษาระดับปริญญาโทและเอก อาจจะไม่สะดวกมารับการรักษา หรือไปรับการรักษายังสถานพยาบาลเอกชนหรือคลินิกอื่นๆ ที่สะดวก ไม่ต้องรอคิวการรักษานาน

เหมือนสถานพยาบาลของรัฐบาล และพบว่าผู้มารับบริการทางทันตกรรม ที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการทางทันตกรรมในภาพรวมและรายด้าน ในด้านกระบวนการให้บริการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ด้านความเหมาะสมของค่ารักษา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ นิติวดี จ้านสกุล (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการตลาดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการในต่างๆ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาของ เบญจรัตน์ อิสระพิทักษ์กุล (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการใส่ฟัน ณ คลินิกทันตกรรมบริบูรณ์ มหาวิทยาลัยรังสิต ที่พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสิทธิรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยมี ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ชำระค่าใช้จ่ายเอง เนื่องจากสิทธิประกันสังคม หรือสิทธิการเบิกต่างๆ อาจจะไม่ครอบคลุมกับค่ารักษาพยาบาลที่ได้รับการรักษา และพบว่าผู้มารับบริการทางทันตกรรมที่มีสิทธิรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยมีต่างกันมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทันตกรรม ในภาพรวมและรายด้าน ในด้านกระบวนการให้บริการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ด้านความเหมาะสมของค่ารักษา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวรรณ สโมสรสุข และคณะ (2556) การศึกความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ พบว่าสิทธิการรักษาที่ผู้ป่วยมี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านจำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาในช่วงระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมา ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มารับการรักษา 1-2 ครั้ง ในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา อาจเนื่องจากปัจจุบันผู้มารับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารหรือสื่ออินเตอร์เน็ตต่างๆ แพร่หลายมากขึ้นทำให้ทราบวิธีการรักษาสุขภาพช่องปากในเบื้องต้นทำให้ผู้รับบริการใส่ใจสุขภาพช่องปากมากขึ้น แปรงฟันหลังรับประทานอาหารทุกครั้ง จึงไม่ทำให้เกิดฟันผุ และมารับการตรวจสุขภาพช่องปากอย่างน้อยเพียงปีละ 2 ครั้งเท่านั้น และพบว่าผู้มารับบริการทางทันตกรรม ที่มีจำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการทางทันตกรรม ในภาพรวมและรายด้าน ในด้านกระบวนการให้บริการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร และด้านความเหมาะสมของค่ารักษา ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ นิติวดี จ้านสกุล (2553) ที่ได้ศึกษา ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัด ภูเก็ต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการตลาดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่าจำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ข้อเสนอแนะงานวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีดังนี้

1. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อ เดือนในช่วง 20,001-30,000 บาท ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี สิทธิการรักษาพยาบาลส่วนใหญ่ชำระค่าใช้จ่ายเอง และส่วนใหญ่เข้ารับการรักษาเพียง 1-2 ครั้ง หากทางโรงพยาบาลทันตกรรม ต้องการมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพกับผู้มารับบริการ ทางโรงพยาบาลทันตกรรมควรพัฒนาการให้บริการ โดยการสื่อสารแนะนำข้อมูลการรักษาเบื้องต้นให้ผู้รับบริการรับทราบเพื่อสะดวกในการตัดสินใจที่จะเข้ารับการรักษาในแต่ละระบบให้สอดคล้องกับผู้มารับบริการทางทันตกรรมกลุ่มนี้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการทางทันตกรรมเพิ่มขึ้น

2. ผู้มารับบริการทางทันตกรรมลักษณะส่วนใหญ่มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรม ในภาพรวมสูงกว่าความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการยังไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการควรมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการทางทันตกรรม โดยการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการให้บริการรักษา โดยเฉพาะการรักษาในระบบการเรียนการสอนที่รอคิวการรักษาที่นานทำให้ผู้มารับบริการมีความคาดหวังว่าจะได้รับการรักษาที่รวดเร็ว ควรมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ให้มีประสิทธิภาพ ประสานเชื่อมโยงกันอย่างดีเพื่อความสะดวกและรวดเร็วของการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการทางทันตกรรมมากยิ่งขึ้น

2.2 ด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความตระหนักต่อการให้บริการที่ดีอยู่เสมอ โดยเฉพาะการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ เป็นหัวใจหลักของธุรกิจบริการทุกแห่ง ดังนั้นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในการให้บริการต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ มีความเสียสละ และควรส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสในการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ ของบุคลากรในการให้ข้อมูลการรักษาในเบื้องต้นแก่ผู้มารับบริการ ให้มีการบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน และเพิ่มทักษะในการสื่อสารให้มากขึ้น

2.3 ด้านความเหมาะสมของค่ารักษา เนื่องจากการให้บริการประกอบด้วยระบบการเรียนการสอน และระบบค่าตอบแทน โดยเฉพาะระบบการเรียนการสอนนั้นรัฐบาลและโรงพยาบาลทันตกรรมรับภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการให้บริการ เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือทางทันตกรรมต่างๆ ทำให้สามารถเก็บค่ารักษาได้ต่ำกว่ารายจ่ายจริง แต่ระบบค่าตอบแทนผู้มารับบริการต้องจ่ายในจำนวนที่เป็นจริง ซึ่งทำให้เกิดความแตกต่างของค่าใช้จ่ายที่มาจากทั้ง 2 ระบบ อย่างไร ก็ตามค่าใช้จ่ายก็ยังใกล้เคียงกันเมื่อเทียบกับคลินิกเอกชน ดังนั้นโรงพยาบาลทันตกรรมควรมีการชี้แจงรายละเอียดค่ารักษา ทางทันตกรรมให้ผู้มารับบริการได้รับทราบ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีสถานที่จอดรถรองรับให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการทางทันตกรรม โดยเฉพาะผู้มารับบริการที่นำรถส่วนตัวมาและติดตั้งระบบ NGV ไม่สามารถลงลานจอดรถในชั้นใต้ดินได้ จึงควรที่จะมีพื้นที่รองรับให้เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการทางทันตกรรมให้ครอบคลุมทุกราย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษากรณีตัวอย่างสถานพยาบาลทางทันตกรรมอื่นๆ ในพื้นที่ใกล้เคียงเพื่อที่จะสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการเปรียบเทียบผลการศึกษาว่ามีความสอดคล้องหรือมีความแตกต่างกันอย่างไร

2. ควรมีการศึกษาถึงความคิดเห็น ทัศนคติในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการส่วนหน้า เพื่อได้ทราบถึงภาพรวม ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการให้บริการเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้เหมาะสมต่อไป

กิติกรรมประกาศ

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากคณะทันตแพทยศาสตร์ ที่ให้ทุนสนับสนุนในการทำวิจัย และศาสตราจารย์คลินิก ดร.ทันตแพทย์หญิงวรุณี เกิดวงศ์บัณฑิต รวมถึงอาจารย์ทันตแพทย์หญิง ธารี จำปีรัตน์ ที่ให้คำแนะนำให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำเครื่องมือสำหรับใช้ในการวิจัย อีกทั้งได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตลอดจนโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่เอื้อเฟื้อสถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการวิจัยฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้นคณะผู้จัดทำจึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้การสนับสนุนไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

โชษิตา แก้วเกษ. (2551). *คุณภาพบริการตามความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการแพทย์แผนจีน ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล*. การค้นคว้าอิสระปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารสาธารณสุข) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

นิติวดี จ้านสกุล. (2553). *ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการตลาดบัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.

เบญจรัตน์ อิสระพิทักษ์กุล. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการใส่ฟัน ณ คลินิกทันตกรรมบริบูรณ์ มหาวิทยาลัยรังสิต.*

พรชัย ดีไพศาลสกุล. (2557). *ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล.* Veridian E-Journal, SU Vol.6 No. 1 January – April 2013.

เรณู เพชรไม้. (2551). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการด้านทันตกรรมคลินิกเด็นทัลแคร์.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.

วรวรรณ สโมสรสุข และคณะ. (2556). *การศึกความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจ ธรรมศาสตร์ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ.*

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล องค์การมหาชน (2554). *มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี.*

สุนิสา หะรินสุต. (2551). *ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจใช้บริการทางทันตกรรมของคนไข้: กรณีศึกษาบริษัท มหาสมุทรเวชกิจ จำกัด*. การศึกษาค้นคว้าอิสระสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

ศศิธร เลิศล้ำ. (2551) *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

อารี ลือกลาง. (2555). *ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือมอำเภอเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครราชสีมา*.

Cronbach, L.J. (1974). *Essentials of psychological testing*. 3rd ed. New York: Harper and Row; 161.

Kotler, P. and Keller, K. (2009). *Marketing management*. 13 th ed. New Jersey: Pearson-Hall.

Likert, A. (1961). *New Patterns of Management*. New York: Mc Graw-Hill Book Company Inc.

Parasuraman, A. Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. Journal of Marketing; 49: 41-50.

Vroom, W.H. (1964). *Working and Motivation*, New York: John Wiley and Sons Inc; 99.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. 2nded. New York: Harper and Row; 258.